

**BENTUK KOMUNIKASI ORGANISASI *ONE CARE* DALAM
MENYALURKAN BANTUAN KE ROHINGYA**

TAHUN 2017

Skripsi

Diajukan untuk melengkapi Tugas-Tugas Dan

Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Rahayu Fitriany

NIM. 11153020

Program studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam



JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

Rahayu Fitriany. Bentuk Komunikasi Organisasi *One Care* dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya pada Tahun 2017.

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, Medan, 201.

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk komunikasi Organisasi *One Care* dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya tahun 2017. Untuk mengetahui program *One Care* dalam menyalurkan bantuan pada masyarakat Rohingya, serta untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan komunikasi *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, karena peneliti menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari informan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Lembaga kemanusiaan *One Care* di Jl. Medan area selatan no.89 Sukaramai I Medan area. Kota Medan, SUMUT 20227. Yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini adalah bentuk komunikasi organisasi *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya tepatnya di kota Sittwe desa Shakaphara. Dalam pengumpulan data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan ialah komunikasi eksternal dimana ketua organisasi melakukan komunikasi dengan pihak luar organisasi, selain itu bentuk komunikasi yang digunakan ialah komunikasi interpersonal dimana anggota *One Care* melakukan komunikasi secara langsung dengan relawan setempat yang membantu proses pemberian bantuan serta mereka juga langsung berkomunikasi dengan para korban. Adapun hambatan yang terjadi ialah hambatan yang dikarenakan perbedaan bahasa, dimana mayoritas masyarakat Rohingya tidak bisa berbahasa Inggris, sehingga untuk berkomunikasi anggota *One Care* dibantu oleh para tetua setempat untuk berkomunikasi. Selain itu yang menjadi hambatan dalam penyaluran bantuan ini ialah penjagaan yang ketat dan waktu yang di batasi, dikarenakan daerah Rohingya masih memanas maka relawan dan wartawan dilarang masuk, namun dikarenakan *One Care* adalah lembaga kemanusiaan yang mengharuskan memberikan bantuan maka mau tidak mau mereka tetap harus memberikan bantuan berupa hewan qurban. Dan adapun keberhasilan yang didapat ialah masyarakat menerima bantuan secara tepat waktu dikarenakan komunikasi yang terjalin oleh relawan setempat berjalan dengan baik maka bantuan yang diberikan bisa sampai ketangan masyarakat desa Shakaphara.

Kata Kunci: Organisasi, Komunikasi, Bentuk dan *One Care*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: Bentuk Komunikasi Organisasi One Care Dalam Menyalurkan Bantuan Ke Rohingya Tahun 2017. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini juga tidak terlepas adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Ferry Susanto dan Ibunda Nuryani atas kasih sayang, bantuan motivasi dan doa yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, Medan.

2. tak lupa pula untuk adik-adik tercinta Rizky Fadillah dan Aden Oriza Akbar, yang telah mendoakan dan memotivasi penulis selama menjalani perkuliahan di UIN Sumatera Utara, Medan.
3. Bapak Prof. Saidurahman, M,Ag. Selaku Rektor UIN Sumatera Utara, terimakasih atas motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, Medan.
4. Bapak Dr. Soiman, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara dan para wakil dekan yang telah banyak mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
5. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, bapak Dr. Muktaruddin, MA dan bapak Winda Kustiawan, MA yang telah banyak membantu penulis selama menjalani perkuliahan
6. Bapak Dr. Muktaruddin, MA, selaku dosen pembimbing skripsi I dan Ibu Irma Yusriani Simamora, MA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan penelitian hingga penyusunan Skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nurhanifah, MA selaku pembimbing akademik, yang telah banyak memberikan saran, bantuan dan masukan selama penulis menyusun skripsi ini.

8. Untuk kakak Indi Tri Asti dan kakak Retni Mulyani Panca Citra yang selama ini sudah memberikan motivasi dan masukan kepada penulis selama penelitian ini berlangsung sehingga penulis selalu bersemangat dalam mengerjakan penelitian ini.

9. Para Sahabat Masiuke yaitu Rizky Audiva Harahap, Rizky Darma Kuncoro, Suryadin Siregar, Sari Faramitha, Hamida Musril, dan juga Enggar Tyas Untari yang selalu memberikan motivasi dan masukan kepada peneliti dan selalu mensupport peneliti selama perkuliahan hingga saat ini.

10. Para Sahabat sejak SMA yaitu Dwi augustia Ningsih, Mayang Syahfitri, Merry Tri seta, Inggit dayanti, Atma Sufi, Mayang Sari, yang selalu memberikan support dan juga motivasi kepada penulis sehingga penulis tetap bersemangat dalam melakukan penelitian ini.

10. Terimakasih untuk teman-teman saya di jurusan Komunikasi Penyiaran Islam stambuk 2015, penulis berterimakasih karena selama perkuliahan berlangsung teman-teman sekalian banyak memberikan motivasi dan juga masukan serta memberikan banyak pengalaman.

11. Terimakasih untuk para anabul kesayangan penulis, yaitu cici, chika, micel, yang selalu menemani dan menghibur penulis dalam melaksanakan penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Atas keterbatasan kemampuan penulis dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini, diharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran sehat demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas pendidikan di negeri ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Medan, 29 April 2019 M

P e n u l i s

Rahayu Fitriany

NIM.11153020

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Istilah	8
D. Tujuan penelitian	10
E. Kegunaan penelitian	11
F. Sistemanita penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORITIS	13
A. Teori Komunikasi	13
B. Bentuk Komunikasi Organisasi	21
C. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi	31
D. Hambatan Komunikasi Organisasi	37
E. Penelitian Terdahulu	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
C. Informan Penelitian	44
D. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Analisis Data	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Profil One Care	50
B. Bentuk Komunikasi <i>One Care</i> dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya	54
C. Keberhasilan <i>One Care</i> dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya	57
D. Hambatan <i>One Care</i> dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya	59
 BAB V PENUTUP	 64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	66
Daftar Pustaka	68
Lampiran	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

One Care adalah sebuah lembaga yang berdiri karena kegelisahan melihat kenyataan pribadi bangsa yang semakin surut ditelan budaya luar yang mulai masuk dalam semua lini kehidupan. serta semakin berkembangnya persoalan kemanusiaan baik bencana alam maupun kerusakan moral dan intelektual bangsa. Visi lembaga ini ialah menjadi lembaga pilihan utama dalam membangun kepedulian dan menjadi solusi persoalan kemanusiaan. Serta misi dalam lembaga ini adalah memberikan informasi kemanusiaan yang sebenarnya terjadi melalui media yang terbaik dan terpercaya, membangun partisipasi aktif masyarakat untuk peduli dan berbagi serta mewujudkan pelayanan kemanusiaan secara profesional yang berorientasi kemandirian. Sehingga dari itu lembaga ini terbantu untuk bersatu peduli dan berbagi membangun kembali nilai-nilai kemanusiaan di Indonesia. Seperti halnya singkatan dari kata *Care* yaitu *commitmen, awarness, responsive, empowering*.¹

Pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim pesan dan penerima pesan disebut komunikasi. Yang dapat mengirim pesan itu bisa berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Serta penerima pesannya dapat berupa

¹*One Care, Company Profile.compro%20indo.pdf*. di akses pada tanggal 28 Desember 2018, pukul 15:08 Wib

beberapa orang dalam sebuah organisasi, sekelompok orang dalam sebuah organisasi, maupun seluruh atau suatu organisasi secara keseluruhan.²

Kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang disebut organisai, yang di dapat dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi. Organisasi dibentuk dan di kembangkan melalui kontak-kontak yang terus menerus berubah dan berkembang yang dilakukan orang-orang antara yang satu dan yang lainnya dan tidak eksis secara terpisah dari orang-orang yang perilakunya membentuk organisasi tersebut.³ Organisasi ialah sekelompok orang yang melaukan sebuah preoses kerja sama yang saling berinteraksi secara intensif. Interaksi biasa nya dapat ditunjukkan dalam sebuah struktur untuk membantu dalam mencapai sebuah pencapaian yang telah ditentukan. Sebuah pencapaian yang di dapat dalam sebuah organisasi apabila kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi dikerjakan terstruktur sesuai yang telah di tetapkan.

Devito yang dikutip Burhan Bungin menjelaskan bahwa organisasi ialah sekelompok individu yang berkumpul untuk mencapai sebuah tujuan tertentu, dimana organisasi memiliki jumlah anggota yang bervariasi terlebih yang pasti sebuah organisasi harus memiliki lebih dari dua orang. Dalam sebuah struktur organisasi terdapat struktur organisasi formal dan struktur organisasi informal, dalam sebuah organisasi biasanya memiliki tujuan umum dan tujuan spesifik untuk meningkatkan

²Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi aksara, 2011) hlm. 5

³R. Wayne pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: Rosdakarya, 2006) hlm. 11

pendapatan bagi masing-masing orang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuannya, ada peraturan yang dibuat agar dapat dipatuhi oleh seluruh anggotanya.⁴

Komunikasi dalam sebuah organisasi itu sangat penting. Karena dengan adanya komunikasi yang efektif organisasi dapat mencapai suatu pencapaian. Para anggota organisasi memiliki perbedaan posisi yaitu pimpinan dan karyawan. Sehingga orang-orang yang terdapat dalam posisi di sebuah organisasi memiliki tanggung jawab yang tidak sama atau berbeda-beda, kerja sama dalam sebuah organisasi masih dibutuhkan agar tercapainya tujuan yang diharapkan. Dengan begitu, komunikasi yang dilakukan antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung disebut komunikasi organisasi.

Salah satu lembaga kemanusiaan yang kita ketahui yaitu *One Care* sekarang ini ini sudah memiliki nama dan di kenal oleh warga dan masyarakat luas, serta lembaga ini sudah tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Alamat kantor pusat *One Care* ada di jalan I Gusti Ngurah Rai No.24 pondok kopi, Duren Sawit Jakarta Timur. Program dalam lembaga onecare ini ada 3 yaitu *Educare* dimana lembaga ini peduli akan pendidikan, yang kedua ada *Nutricare* dimana lembaga ini peduli akan pangan dan gizi, dan selanjutnya program *Humanicare* dimana lembaga ini peduli kemanusiaan, program penanggulangan bencana atau tragedi kemanusiaan guna memulihkan kembali psikis dan fisik masyarakat terdampak bencana di berbagai tempat di dunia. Dana yang dikumpulkan lembaga ini dilakukan dengan cara

⁴Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 274

membuka donasi bagi masyarakat yang ingin berdonasi dan disalurkan melalui program yang sudah disebutkan diatas.

Dalam menjalankan program *Humanicare, One care* sempat mengirim anggotanya untuk terjun langsung ke Rohingya. Dimana pada saat itu sedang terjadi pembantaian besar-besaran terhadap Etnis muslim Rohingya. Awal mula penindasan terhadap warga muslim Rohingya terjadi saat pemerintahan Myanmar mengarahkan kelompoknya ke provinsi Rakhine. Saat kelompok yang di tunjuk oleh pemerintah untuk masuk menyerbu kampung-kampung terdapat puluhan orang tewas akibat kejadian itu. Akibat nya konflik antara etnis Rohingya dan mayoritas penduduk Myanmar yang beragama Budha seolah-olah tidak berkesudahan

Hal itu membuat lembaga kemanusiaan *One Care* memutuskan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat muslim Rohingya yang mengalami konflik di Rohingya, bantuan berupa hewan qurban, bahan pangan dan lainnya. Karena pada saat dua anggota *One Care* yang berangkat yaitu Abdurrahman Nasution yang tidak lain adalah koordinator Wilayah I yang dimana sekarang beliau menjabat sebagai *fundraising* di lembaga *One Care* cabang Medan dimana tugas nya ialah membuka *link* kerja sama dengan lembaga-lembaga lain, komunitas, dan perusahaan. Dimana beliau juga bertugas untuk mencari donatur dan juga donasi, beliau berangkat bersama dengan anggota *One Care* lainnya yang berasal dari Kota Solo yaitu Suharno. Sewaktu sebelum berangkat ke Negara Myanmar, para anggota yang berangkat berkumpul dahulu di kantor pusat yang berada di Jakarta, selama

seminggu. Untuk mendiskusikan hal-hal yang akan dilakukan pada saat sesampainya di Myanmar nanti, pada saat ini lah mereka berkomunikasi dengan relawan setempat yang bernama Muhammad. Beliau adalah seorang relawan keturunan Rohingya asli yang tinggal menetap di Australia, sehingga beliau bisa membuka jalan untuk membantu anggota *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke kota Sittwe desa Shakaphara. Pada saat mereka berangkat untuk menuju Rohingya waktu nya berdekatan dengan hari raya Idul Adha, sehingga mereka memberikan bantuan berupa hewan qurban agar masyarakat Rohingya masih bisa ikut merayakan hari raya Idul Adha walaupun keadaan masih memanas. Cara mereka membawa bantuannya ialah dari Indonesia mereka membawa uang *Cash* dan membeli bantuan sesaat mereka sesampai di negara Myanmar dan melanjutkan perjalanan menuju tempat pengungsian masyarakat muslim Rohingya tepat nya di Kota Sittwe.

Hal yang dilakukan oleh organisasi ini sama dengan hal nya berdakwah dengan cara bil hal atau secara perbuatan atau tindakan, yaitu secara bahasa arab (al-hal) kata artinya tindakan. Sehingga dakwah bil hal bisa diartikan sebagai proses dakwah dengan keteladanan dan perbuatan nyata.⁵ Dalam melakukan perbuatan dalam tindakan bisa berupa bantuan yang diberikan pada orang lain baik bantuan moral maupun materil sebagaimana firman Allah SWT dalam surat An Nissa': 75

⁵ Siti Muruah, *Metodologi Dakwah Kontemporer*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2000) hlm. 75

وَمَا لَكُمْ لَا تُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَالْمُسْتَضْعَفِينَ مِنَ الرِّجَالِ وَالنِّسَاءِ وَالْوِلْدَانِ الَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا أَخْرِجْنَا مِنْ هَذِهِ الْقَرْيَةِ الظَّالِمِ أَهْلُهَا وَاجْعَلْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ وَلِيًّا وَاجْعَلْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ نَصِيرًا

Artinya : "Mengapa kamu tidak mau berperang di jalan Allah dan membela orang-orang yang lemah baik laki-laki, wanita dan anak-anak..." (QS. An-Nisa': 75).⁶ Ayat ini mengajarkan kita agar kuat dalam hal membela atau membantu saudara-saudara nya yang lemah dengan cara mengajak setiap orang yang memiliki perasaan atau keinginan baik

Berkat bantuan serta kerja sama dari relawan setempat , penyaluran bantuan yang dilakukan anggota *One Care* berjalan dengan baik, bantuan yang diberikan tepat waktu dan sampai ketangan masyarakat Desa Shakaphara. Namun yang menjadi hambatan dalam proses penyaluran bantuan ini ialah Bahasa dan waktu, dikarenakan mayoritas masyarakat disana berbicara menggunakan bahasa daerah nya. Hal itu membuat anggota *One Care* sulit untuk berkomunikasi. Selanjut nya masalah waktu, karena saat memberikan bantuan para anggota hanya di bolehkan berada di kampung tersebut pada saat pukul 07:00 sampai 17:00 waktu setempat. Hal itulah yang menjadi sedikit hambatan untuk para anggota dalam menyalurkan bantuan.

Hal yang membuat peneliti tertarik ialah bagaimana mereka bisa masuk ke daerah konflik dan memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami pembantaian, namun pada saat saudara Abdurrahman dan Suharno datang konflik

⁶ Q. S. An Nisaa': 75, Depag. RI, Al-Qur'an...

yang terjadi tidak terlalu memanas didesa sakephara, kota Sittwe namun di Rohingya tepatnya di Provinsi Rakhine sedang memanas akan pembantaian yang dilakukan oleh mayoritas Etnis Rohingya yang beragama Budha. Walaupun di daerah yang mereka kunjungi tidak terlalu memanas namun masih saja bisa membahayakan nyawa mereka, karena didaerah tersebut masih bisa terjadi konflik secara tiba-tiba.

Hal-hal diatas menumbuhkan minat penulis untuk meneliti bagaimana bentuk komunikasi organisasi yang digunakan oleh saudara abdurrahman dan sutrisno dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017, maka judul penelitian ini adalah : **“Bentuk Komunikasi Organisasi *One Care* Dalam Menyalurkan Bantuan Ke Rohingya Pada Tahun 2017 ”**

B. Rumusan Masalah

Dari masalah yang ada, peneliti dapat merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana bentuk komunikasi organisasi yang digunakan anggota *one care* dalam proses menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017?
2. Bagaimana keberhasilan dan pencapaian bentuk komunikasi anggota *one care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017?
3. Bagaimana hambatan komunikasi yang terjadi pada saat menyalurkan bantuan ke Rohingya?

C. Batasan Istilah

Untuk mengurangi terjadinya kesalahan dan dapat memicu meluasnya pembahasan masalah yang akan diteliti, maka peneliti perlu kiranya memberikan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini akan dibahas yaitu:

1. Bentuk komunikasi organisasi terdiri dari bentuk komunikasi internal dan bentuk komunikasi eksternal, segenap kegiatan komunikasi yang secara khusus diarahkan pada pihak-pihak dalam lingkungan organisasi pemerintah disebut komunikasi internal, sedangkan segenap kegiatan komunikasi yang diarahkan pada publik di luar organisasi pemerintah (masyarakat umum, target group, partai politik, asosiasi, tokoh-tokoh masyarakat, dan sebagainya), bukannya kalangan dalam organisasi pemerintah yang bersangkutan disebut komunikasi eksternal.⁷ Bentuk komunikasi organisasi dalam penelitian ini yaitu proses komunikasi antara anggota *one care* kepada relawan setempat yang membantu selama para anggota berada di Rohingya untuk menyalurkan bantuan kepada masyarakat. Untuk hal ini bentuk komunikasi yang dipakai ialah bentuk komunikasi eksternal.

2. *One Care* adalah lembaga kemanusiaan yang dibentuk karena kegelisahaan melihat pribadi bangsa yang semakin surut ditelan budaya luar yang masuk di semua lini kehidupan. Ditambah semakin bertambahnya persoalan kemanusiaan baik bencana alam maupun kerusakan moral dan intelektual bangsa pada saat ini. Maka dari itu

⁷*Communicator 12, komunikasi internal dan komunikasi eksternal, <http://communicator12.blogspot.com/2009/09/komunikasi-internal-dan-komunikasi.html>. Diunduh pada tanggal 03 Maret 2019, pukul 21:08 Wib*

One Care dibentuk untuk bisa melakukan perubahan yang lebih baik, dan juga memaksimalkan seluruh potensi bangsa yang sanggup menjangkau semua lini kehidupan di pelosok negeri. Bukan hanya membangun fisik dan aspek lahiriah saja namun, aspek batiniah dan spiritual bangsa. *One Care* memiliki visi yaitu menjadi lembaga pilihan utama dalam membangun kepedulian dan menjadi solusi persoalan kemanusiaan. *One Care* mengajak seluruh warga dan komponen bangsa Indonesia untuk Bersatu, peduli dan berbagi membangun kembali nilai-nilai kemanusiaan di Indonesia.

3. Etnis Rohingya sudah menjadi komunitas migran dari Bangladesh dari ratusan tahun dan tinggal di Arakan, Myanmar. Etnis Rohingya sudah lama menetap disebuah wilayah dari bagian negara Myanmar, maka dari itu seharusnya Etnis Rohingya bisa mendapatkan hak-hak dasar mereka, terutama status kewarganegaraan. Terdapat Perbedaan agama, fisik, dan bahasa dalam Etnis Rohingya dijadikan alasan oleh pemerintah Myanmar untuk tidak menjadikan Etnis Rohingya sebagai warga negara Myanmar. Myanmar menganggap bahwa Etnis Rohingya adalah pendatang atau Imigran gelap yang tidak bisa diakui sebagai warga negara.⁸ Akibat dari hal itu Etnis Rohingya tidak dianggap sebagai warga negara myanmar, masyarakat Etnis Rohingya mengalami berbagai perlakuan diskriminatif dalam berbagai hal. Penindasan terhadap muslim rohingya terjadi berawal saat pemerintah Myanmar

⁸ Tri Joko, *Konflik Tak Seimbang Etnis Rohingya dan Etnis Rakhine di Myanmar*, Jurnal Transnasional Vol. 4 No. 2 Februari 2013, dalam ejournal.unri.ac.id/index.php/JTS/article/view/1208, diakses pada 24 Desember 2018 pukul 16.09 wib.

mengarahkan pasukannya ke Provinsi Rakhine. Puluhan orang tewas saat pasukan pemerintah menyerbu kampung-kampung. Konflik antara etnis Rohingya dan mayoritas penduduk Myanmar yang mayoritas beragama Budha seolah tak berkeudahan. Hal itu membuat banyak etnis Rohingya tidak memiliki tempat untuk bersembunyi dan masyarakat Rohingya berusaha untuk mengungsi ke negara lain untuk menyelamatkan dirinya dari konflik yang terjadi.

4. Dalam penelitian ini bentuk komunikasi organisasi yang dimaksud adalah: Bentuk komunikasi eksternal Organisasi *One Care* kepada relawan setempat yang membantu selama para anggota menyalurkan bantuan kemanusiaan pada masyarakat Rohingya di Kota Sittwe pada tahun 2017

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk komunikasi organisasi yang digunakan anggota *One Care* selama menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017
3. Untuk mengetahui keberhasilan dan pencapaian bentuk komunikasi anggota *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017.
4. Untuk mengetahui hambatan komunikasi yang dilalui oleh anggota *One Care* selama menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Akademis

Dapat diharapkan bahwa penelitian ini bisa memberikan andil dan sebagai tambahan refrensi pada perkembangan kajian keilmuan, khususnya pada bidang komunikasi, serta diharapkan dalam penelitian ini bisa memberikan pengetahuan tentang bentuk komunikasi organisasi.

B. Praktis

Dalam penelitian ini dapat diharapkan bisa bermanfaat tidak hanya secara akademis, tetapi juga secara praktis yakni dapat berguna untuk para praktisi komunikasi, terutama mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk lebih mengetahui dan memahami bentuk komunikasi organisasi serta lembaga kemanusiaan *one care*. Serta untuk lembaga kemanusiaan lainnya, agar mengetahui bagaimana kondisi masyarakat Rohingya dan mengetahui bentuk komunikasi apa yang dilakukan oleh anggota *One care*.

F. Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini akan disusun pembahasan secara sistematis mulai dari pendahuluan sampai penutup dan kesimpulan. Tujuan nya agar lebih tersusun dan mudah untuk dipahami.

Bab I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan ditutup dengan sistematika penulisan.

Bab II : landasan teoritis yang terdiri dari pengertian komunikasi organisasi, tujuan komunikasi organisasi, fungsi komunikasi organisasi, bentuk komunikasi organisasi dan teori-teori yang mendukung penelitian.

Bab III : Terdapat metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pprofil *One Care*, program-program *One Care*, bentuk komunikasi *One Care* dalam menyalurkan bantuan dan hambatan serta keberhasilan komunikasi dalam penyaluran bantuan ke Rohingya.

Bab V : Terdiri dari berisi penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Teori Komunikasi Organisasi

a. Teori Jaringan

Sebuah proses penyampaian ide kepada satu komunikator atau lebih dilakukan dengan menggunakan bahasa yang makna nya sama-sama dipahami oleh komunikator dan komunikan dan memiliki tujuan untuk membangun kebersamaan antara komunikan dan komunikator disebut komunikasi. Sebutan organisasi atau *organization* dalam bahasa Inggris bersumber pada bahasa latin yaitu *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa latin pula, *organizare*, yang berarti *to form as into or into a whole consisting of interdependent or coordinate parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi). Jadi, secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Diantara para ahli ada yang menyebut paduan itu sistem, ada juga menamakannya sarana, dan lain-lain.⁹

⁹Onong uchjana effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009) cet,22, hlm.114

Suatu sistem individu yang stabil dan bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan bersama melalui struktur hirarki dan pembagian kerja yaitu disebut organisasi, Dalam buku karangan Miftah Thoha organisasi menurut Everest Rogger.¹⁰

¹⁰Miftah Toha, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Cet ke 12, Hlm.162

Dengan adanya organisasi sebagai wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri namun dengan organisasi pencapaian itu dapat di raih. Organisasi merupakan suatu unit yang beranggotakan minimal dua orang dan memiliki fungsi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah terkoordinasi.¹¹

Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi dalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. Komunikasi sifatnya berorientasi pada organisasi ialah komunikasi secara formal, dan komunikasi yang orientasinya tidak pada organisasi namun lebih ke para anggotanya secara individual disebut komunikasi informal.¹² Selain itu komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa bagaimana cara kerja didalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi.

Atau pun komunikasi organisasi adalah penyampaian pesan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan maupun dari bawahan kepada atasan. Bentuk komunikasinya dapat berupa komunikasi formal maupun informal, dan komunikasinya hanya sebatas komunikasi internal, dimana komunikasi yang terjadi hanya dalam lingkup organisasi. Terdapat berbagai macam pendapat dari para ahli mengenai

¹¹Vheithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 188

¹²Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek* (Malang: UMM Press, 2008), hlm.6

komunikasi organisasi, tapi dari semuanya ada beberapa hal umum yang bisa disimpulkan yaitu:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal
- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan atau skilnya.¹³

Dengan meneliti pola-pola interaksi dalam organisasi berguna untuk mengetahui siapa berkomunikasi dengan siapa maka diperlukan melihat bagaimana struktur organisasi itu berkerja. Karena tidak ada seorangpun yang mampu berkomunikasi secara sama persis dengan setiap anggota organisasi lainnya maka kita dapat melihat kelompok-kelompok komunikasi yang saling berhubungan satu sama lain sehingga membentuk jaringan organisasi secara keseluruhan.¹⁴

Sebuah susunan sosial atau Jaringan (*networks*) yang diciptakan oleh komunikasi antar individu dan kelompok berawal pada saat manusia berkomunikasi, dan tercipta mata rantai. Jalur komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan mata rantai. Keterkaitan (*connectedness*) atau gagasan merupakan dasar teori jaringan bahwa ada pola komunikasi yang cukup stabil antar individu. Individu yang terhubung kedalam

¹³Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*., hlm. 65

¹⁴Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 410

kelompok-kelompok dalam berkomunikasi selanjutnya saling terhubung kedalam keseluruhan jaringan.

Terdapat susunan hubungan yang khusus dimiliki oleh setiap orang dengan orang lain dalam organisasi. Hal ini disebut dengan jaringan pribadi (*personal network*). Karena manusia cenderung lebih sering berkomunikasi dengan anggota anggota lain dari organisasi, maka terbentuklah jaringan kelompok (*group network*)¹⁵.

Jika anda menganalisis suatu jaringan maka anda akan melihat beberapa hal, yaitu:

1. Anda akan dapat melihat cara-cara setiap dua orang saling berinteraksi atau berhubungan, ini disebut dengan analisis dyad.
2. Anda juga dapat memerhatikan bagaimana setiap tiga orang berhubungan, disebut dengan analisis triad.
3. Selain itu, anda dapat pula melakukan analisis kelompok dan bagaimana kelompok kemudian terbagi-bagi kedalam beberapa subkelompok.
4. Akhirnya, anda melihat pada cara-cara bagaimana berbagai kelompok itu saling berhubungan satu sama lain dalam suatu “jaringan global” (*global network*).

Unit organisasi paling dasar, menurut teori jaringan adalah hubungan di antara dua orang. Sistem organisasi terdiri atas hubungan yang tak terhitung jumlahnya yang membentuk kelompok-kelompok yang terhubung dengan organisasi. Suatu hubungan dapat ditentukan melalui jumlah tujuan yang ingin dicapai (apakah memiliki satu atau

¹⁵Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa...*, hlm. 412-414

beberapa tujuan), berapa banyak orang yang terlibat, dan fungsi suatu hubungan dalam organisasi. Pada umumnya suatu hubungan memiliki lebih dari satu hubungan, misalnya, anda dapat menggunakan suatu hubungan untuk tidak saja saling berbagi informasi tetapi juga untuk menjalin persahabatan. Contoh lainnya, beberapa karyawan kantor dapat menjadi anggota suatu perkumpulan diluar kantor (misalnya menjadi klub olahraga) dimana mereka dapat membentuk hubungan pada perkumpulan tersebut.¹⁶

Hubungan (*link*) tercipta ketika orang berkomunikasi yang merupakan garis-garis komunikasi dalam organisasi. Sebagian dari komunikasi itu merupakan jaringan formal (*formal network*) yang dibentuk oleh aturan-aturan organisasi, selain jaringan formal terdapat pula jaringan informal (*emergent network*) yang merupakan saluran komunikasi nonformal yang terbentuk melalui kontak atau interaksi yang terjadi di antara anggota organisasi setiap harinya, dengan cara bertegur sapa dengan teman sejawat dikantor maka kita sudah bisa membuat sebuah jaringan informal. Saat ini, untuk membuat atau membangun sebuah hubungan atau *link* bisa semakin meningkat dengan adanya teknologi pesan singkat (SMS) melalui telepon genggam ataupun internet.¹⁷

Mata rantai atau link dapat mendefenisikan sebuah peranan jaringan (*network role*) tertentu, yang berarti bahwa mereka menghubungkan kelompok-

¹⁶Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa...*, hlm. 412-414

¹⁷*Ibid.*, hlm. 410-411

kelompok dalam cara tertentu. Ketika anggota sebuah organisasi saling berkomunikasi, mereka memenuhi beragam peranan dalam jaringan tersebut. Sebagai contoh, sebuah jembatan (*bridge*) adalah anggota dari sebuah kelompok yang juga merupakan anggota kelompok lain. Sebuah hubungan (*liaison*) menghubungkan dua kelompok, tetapi bukan merupakan anggota kelompok tersebut. Sebuah pemisah (*isolate*) adalah individu yang tidak terhubung pada kelompok manapun. Anda juga dapat melihat tingkatan (*degree*) yang menghubungkan seseorang dengan orang lain. Tingkatan dalam (*in-degree*) dengan orang lain, sementara tingkatan luar (*out-degree*) merupakan jumlah mata rantai yang anda gunakan dengan orang lain.

b. Hubungan Antarpribadi

Sebuah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung disebut komunikasi antar pribadi atau *communication interpersonal*. Dimana komunikasi yang pesannya disampaikan secara verbal maupun non-verbal, seperti komunikasi pada umumnya komunikasi interpersonal selalu mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan dikatakan atau dilakukan secara verbal atau nonverbal.¹⁸

Peran dari komunikasi interpersonal selain menyampaikan pesan verbal dan non-verbal komunikasi interpersonal juga berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan. Perubahan tersebut melalui interaksi dalam komunikasi, pihak-

¹⁸Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.

pihak yang terlibat untuk memberi inspirasi, semangat, dan dorongan agar dapat merubah pemikiran, perasaan dan sikap sesuai topik yang dikaji bersama.

Dalam komunikasi interpersonal proses pertukaran informasi terjadi antara dua orang atau lebih dari suatu kelompok manusia kecil dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*). Komunikasi interpersonal yang dilakukan akan menghasilkan hubungan interpersonal atau antarpribadi yang efektif dan bisa ditingkatkan maka kita perlu bersikap terbuka, sikap percaya, sikap mendukung yang mendorong timbulnya sikap yang paling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas.¹⁹

Sifat-sifat dalam hubungan interpersonal yang efektif bisa berhasil jika melakukan hal-hal berikut ini:

1. Menjaga komunikasi pribadi yang akrab tanpa adanya tumbuh rasa bermusuhan.
2. Membuat identitas anda lebih tegas dalam hubungan dengan orang lain tanpa membesar-besarkan ketidak sepakatan.
3. Menyampaikan informasi kepada orang lain tanpa menimbulkan kebingungan, kesalah pahaman, penyimpangan atau perubahan lainnya yang disengaja.
4. Terlibat dalam pemecahan masalah yang terbuka tanpa menimbulkan sikap bertahan atau menghentikan proses.

¹⁹W. A. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.

5. Membantu orang-orang lainnya untuk mengembangkan gaya hubungan persona dan antarpersona yang efektif.
6. Ikut serta dalam interaksi sosial informal tanpa terlibat dalam muslihat atau gurauan atau hal-hal lainnya yang mengganggu komunikasi yang menyenangkan.²⁰

Fungsi Komunikasi interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal yaitu berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah:

1. Lebih Mengenal diri sendiri dan orang lain.
2. Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
3. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal
4. Mengubah sikap dan perilaku
5. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.
6. Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

²⁰R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan...*, hlm.202

Pada saat menyampaikan pesan yang umpan baliknya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung adalah fungsi global dalam komunikasi interpersonal.²¹

B. Bentuk komunikasi organisasi

1. Komunikasi Internal

Menurut Lawrence D. Brennan, komunikasi internal adalah "*Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management).*" Dimana maksudnya ialah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan struktur nya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).²² Untuk memperoleh kejelasan, komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan horizontal.

a. Komunikasi Vertikal

Dalam Komunikasi vertikal terdapat dua bagian yaitu komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Komunikasi yang berlangsung dari bawahan ke atasan, atau dari suatu organisasi yang lebih rendah dengan satuan organisasi yang lebih tinggi

²¹Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi...*, hlm. 33

²²Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek...*, hlm. 122

adalah komunikasi ke atas.²³ Semua pegawai dalam organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi keatas yaitu, setiap bawahan mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberikan informasi kepada seorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia.²⁴

Informasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi yaitu komunikasi keatas dalam sebuah organisasi. Biasanya jenis komunikasi nya mencakup:

1. hal yang dibahas dalam komunikasi ini biasa nya berkaitan dengan pekerjaan. Misalnya yang dibahas yaitu apa yang sedang terjadi dalam pekerjaan, seberapa jauh hasil yang sudah dicapai, apa masih ada hal yang harus dilakukan.
2. Masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan pertanyaan yang belum terjawab.
3. Berbagai saran-saran untuk perubahan.²⁵

Komunikasi yang berlangsung dari pimpinan kepada bawahan yaitu komunikasi ke bawah. Komunikasi ke bawah mengalir dari pimpinan kepada para bawahan, dari tingkat manajemen puncak ke manajemen menengah, ke manajemen tingkat bawah

²³Ignasius Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, (Yogyakarta: Andi Offset,2005), hlm.161

²⁴R.Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan...*, hlm. 189

²⁵ Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*, (Malang: UMM Press, 2008),hlm. 67

terus mengalir kepada para pekerja, melalui secara hierarki.²⁶ Pada aliran ini ada lima jenis informasi yang biasa disampaikan dari atasan kepada bawahan, diantaranya:

1. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
4. Informasi mengenai kinerja pegawai
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.²⁷

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi yang dilakukan secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dengan karyawan, dan sebagainya disebut komunikasi horizontal. Dikarenakan komunikasi horizontal terjadi dikarenakan terjadi dengan orang-orang yang memiliki tingkatan yang sama maka komunikasi horizontal biasanya tidak formal. Komunikasi ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengkoordinasikan penugasan kerja.
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
3. Untuk memecahkan masalah baru
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama

²⁶Ignasius Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi...*, hlm.161

²⁷Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek...*, hlm. 64

5. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan

6. Untuk menumbuhkan dukungan antar persona.²⁸

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi yang berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda, pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak memiliki otoritas langsung terhadap pihak lain disebut komunikasi diagonal. Komunikasi ini digunakan pada saat para anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif melalui saluran lainnya, sehingga komunikasi ini jarang digunakan.

Sedangkan menurut Effendy, terdapat tiga jenis bentuk-bentuk komunikasi yaitu, komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.

1. Komunikasi persona

Komunikasi persona terbagi menjadi dua yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia. Komunikasi tatap muka terjadi karena berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*). Sedangkan komunikasi bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, misalnya telepon atau memorandum. Karena melalui alat maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi.

2. Komunikasi kelompok

²⁸Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek...*, hlm. 68-

Komunikasi antara seseorang dengan kelompok orang dalam situasi tatap muka disebut Komunikasi kelompok atau *group communication*. Kelompok ini bisa kecil dan besar tergantung berapa jumlah orang yang termasuk dalam kelompok tersebut. Oleh karena itu, dalam komunikasi kelompok dibedakan antara komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar.²⁹

Menurut Robert F. Bales dalam bukunya, *interaction process analysis*, mendefinisikan kelompok kecil sebagai sejumlah orang yang terlibat dalam interaksi satu sama lain dalam suatu pertemuan yang bersifat tatap muka (*face to face meeting*) di mana setiap peserta mendapat kesan atau pengelihatannya antara satu sama lainnya yang cukup kentara, sehingga dia baik pada saat timbulnya pertanyaan maupun sesudahnya dapat memberikan tanggapan kepada masing-masing sebagai perseorangan.³⁰

Menurut Effendy, komunikasi kelompok besar adalah komunikasi yang ditujukan kepada afeksi (perasaan) komunikan dan prosesnya berlangsung secara linear. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam komunikasi kelompok besar kontak pribadi sulit dilakukan. Komunikator dalam komunikasi ini cenderung hanya membakar emosi komunikannya dan tanggapannya bersifat emosional. Contohnya komunikasi

²⁹Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek...*, hlm.125-126

³⁰ *Ibid*, hlm. 127

kelompok besar adalah kongres dari sebuah organisasi (bersifat formal) dan kampanye di lapangan (bersifat non formal).³¹

3. Komunikasi Massa

Komunikasi yang menyampaikan pernyataan secara terbuka melalui media media penyebaran teknis secara tidak langsung dan satu arah pada publik adalah Komunikasi massa.³² Dalam buku Joseph A. Devito komunikasi massa adalah memusatkan perhatian pada lima variabel yang terkandung dalam setiap tindak komunikasi dan memperlihatkan bagaimana variabel-variabel ini pada berkerja sama, kelima variabel yang dimaksud ialah sumber atau komunikator massa, khayalak, pesan, proses, konteks.

Yang termasuk dalam bentuk bentuk komunikasi massa yaitu Televisi, Radio, Surat Kabar, Majalah, Film, dan Buku. Fungsi dari komunikasi massa yaitu menghibur dimana program-program di buat untuk menghibur khalayak, selanjutnya meyakinkan, fungsi terpenting dalam komunikasi massa adalah meyakinkan, selain meyakinkan komunikasi massa juga berfungsi untuk menginformasikan, menganugerahkan status, membius, dan menciptakan rasa pemersatu.³³

Fungsi Komunikasi Internal

³¹ Dadang Heriana, *Bentuk-Bentuk Komunikasi Kelompok*, <http://bilongtuyu.blogspot.com/2014/01/bentuk-bentuk-komunikasi-kelompok.html?m=1>. Di akses pada 07 Maret 2019, pukul, 19:58 Wib.

³² Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm.188

³³ Joseph A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Jakarta: Karisma Publishing Group, 2010), hlm. 564-579

a.Mengumumkan

b.Menjelaskan Prosedur dan Kebijakan

c.Menginformasikan Kemajuan Manajemen

d.Mengembangkan Produk dan Layanan Baru

e.Mengajak Karyawan atau Manajemen untuk Membuat Perubahan atau Perbaikan

f.Mengkoordinasikan Aktivitas

g.Mengevaluasi atau Memberi Penghargaan kepada Karyawan.

4. Komunikasi Eksternal

Komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi disebut komunikasi eksternal. Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen direktorat, jawatan dan pada perusahaan-perusahaan besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*public relation officer*) daripada pimpinannya sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain, umpamanya perundingan (*negotiation*) yang menyangkut kebijakan organisasi. Yang lainnya dilakukan oleh kepala humas yang dalam kegiatan komunikasi eksternal merupakan tangan kanan pimpinan.³⁴

³⁴ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek...*, hlm. 128

Mengeratkan hubungan dengan orang-orang di luar badan atau instansi hingga terbentuklah opini public yang favorable terhadap badan itu merupakan salah satu tujuan komunikasi eksternal. Hal untuk memperluas langganan, memperkenalkan produksi, mencari modal dan hubungan, memperbaiki hubungan dengan serikat-serikat buruh, mencegah pemogokan-pemogokan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang cakap, efektif dan produktif dalam kerjanya, serta memecahkan persoalan-persoalan atau kesulitan-kesulitan yang sedang dihadapi dan lain-lain merupakan tujuan lain dari sebuah organisasi yang berbentuk perusahaan.³⁵ Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal balik, yakni:

1. Komunikasi dari Organisasi kepada Khalayak

Komunikasi yang bersifat informative biasanya dilakukan dari organisasi kepada khalayak umum, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Dengan adanya kegiatan komunikasi dengan khalayak itu sangat penting dalam usaha menyelesaikan suatu masalah jika terjadi tanpa di duga. Contohnya yaitu adanya masalah yang timbul akibat berita yang salah dimuat dalam surat kabar. Dengan adanya hubungan baik sebagai akibat kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi, masalah yang dijumpai kemungkinan besar tidak akan terlalu sulit diatasi. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak dapat melalui berbagai bentuk seperti:

³⁵Oemi Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), cet. II, hlm. 38.

- Majalah Organisasi
- press release
- majalah
- pidato radio dan televisi
- brosur
- poster
- Konferensi pers

Pada zaman modern sekarang ini media massa memegang peranan penting dalam penyebaran informasi untuk meancarkan komunikasi eksternal. Komunikasi mempunyai kelebihan dalam hal banyaknya komunikasi yang dapat dicapai. Namun kelemahan nya ialah, tidak terlihatnya mereka sehingga tidak dapat dikontrol apakah pesan yang dilancarkan diterima oleh mereka atau tidak, dimengerti dimengerti oleh mereka atau tidak, dapat mengubah sikap, pendapat dan tingkah laku mereka atau tidak.³⁶

2. Komunikasi dari Khalayak kepada Organisasi

Efek dari komunikasi khalayak kepada organisasi yang bersifat versial yang menyebabkan adanya pro dan kontra di kalangan khalayak), maka hal ini merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan antara khalayak

kepada organisasi, hal ini disebut opini public atau *public opinion*. Terkadang opini public dapat merugikan organisasi, maka dari itu harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan.³⁷

Fungsi Komunikasi Eksternal

- a. Menjawab pertanyaan dan membujuk konsumen untuk membeli produk
- b. Menjelaskan Spesifikasi Pemasok
- c. Mengajukan Kredit dan Menagih Utang
- d. Merespon Biro Pemerintahan
- e. Mempromosikan citra positif perusahaan

Selain dalam bentuk umum, dalam al quran juga di sebutkan bentuk-bentuk komunikasi yang terdapat dalam surah An nahl 125

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۚ وَجِدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ
إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۚ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

³⁷Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek...*, hlm. 128-130

Salah satu penyampaian metode dalam dakwah yaitu dakwah Bil hal. Kita melakukan dakwah dengan memberikan contoh melalui tindakan-tindakan atau perbuatan-perbuatan nyata yang berguna dalam peningkatan keimanan manusia yang meliputi segala aspek kehidupan.

C. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi

1. Tujuan Komunikasi

Ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu:

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.
2. Membagi informasi (*information sharing*). Yaitu memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi dan misi serta tugas pokok dan fungsi organisasi, sub organisasi individu, maupun kelompok dalam organisasi.
3. Menyatakan perasaan dan emosi. Yaitu memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan emosi.
4. Tindakan koordinasi. Bertujuan mengkoordinasi sebagai atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagi habis ke dalam bagian atau sub-bagian organisasi. Organisasi tanpa koordinasi

dan organisasi tanpa komunikasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.³⁸

2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang begitu besar, dikarenakan komunikasi memiliki peran besar untuk para karyawan, jika dalam sebuah organisasi para anggota tidak saling berkomunikasi tujuan-tujuan yang sudah direncanakan tidak akan pernah tercapai atau mungkin organisasi tersebut tidak akan bertahan lama. Dalam buku karangan Alo Liliweri yang berjudul sosiologi dan komunikasi organisasi mengatakan bahwa fungsi komunikasi organisasi ada dua yaitu:

1. Fungsi umum

- a. Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagai atau keseluruhan hal yang berkaitannya dengan pekerjaan.terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya: *job description*
- b. Komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subyek layanan. Contohnya: *public relations* (humas), pameran dan lain-lain.

³⁸Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi...*, hlm. 372

c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (*internal*), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa, yang “dijual” atau atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.

d. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando.

b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.

c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

Selain itu ada dua fungsi mikro komunikasi organisasi, yaitu fungsi komando dan fungsi relasi bermuara pada fungsi komunikasi yang mendukung organisasi dalam pengambilan keputusan, terutama ketika organisasi menghadapi situasi yang tidak menentu.³⁹ Selanjutnya dalam buku karangan Burhan Bungin yang berjudul *Sosiologi Komunikasi* yang mengutip pernyataan sandjaja yang mengatakan bahwa “Dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi untuk menarik keuntungan maupun yang tidak menarik keuntungan, memiliki empat fungsi organisasi, diantaranya adalah:

a. Fungsi Informatif

Organisasi dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Dimana seluruh anggota dalam organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pemimpin yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi

³⁹Alo Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) hlm.373

perintah. Karena pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan.

D. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dengan baik. Ada dua komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi dan laporan kemajuan organisasi, juga saluran komunikasi informal. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.⁴⁰

Stephen P. Robbins memiliki pendapat juga mengenai fungsi komunikasi dalam organisasi. Keempat fungsi tersebut adalah:

1. Fungsi kendali. Dimana komunikasi berfungsi mengendalikan tingkah laku anggota organisasi dalam beberapa cara. Sebuah organisasi mempunyai otoritas hirarki dan pedoman resmi dimana anggota-anggotanya diwajibkan mematuhi.
2. Motivasi. Sebuah komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang dibawah standar.

⁴⁰Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm.274

3. **Penyataan emosi.** Bagi karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama bagi interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan suatu mekanisme mendasar dimana para anggotanya dapat mengungkapkan dan melukiskan perasaan kecewa dan rasa puas mereka. Oleh karena itu, komunikasi adalah jalan untuk menyatakan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.
4. **Informasi.** Fungsi yang terakhir adalah fungsi informasi, komunikasi berfungsi memberikan informasi bagi perseorangan atau kelompok untuk membuat keputusan dengan menyertakan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan.⁴¹

Dalam organisasi, antar manusia berkomunikasi dengan manusia lainnya atau disebut juga dengan komunikasi antarpribadi. Adapun fungsi komunikasi antar pribadi ialah berusaha meningkatkan hubungan insani (*Human Relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidak pastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

D. Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan-hambatan komunikasi organisasi atau gangguan saat berkomunikasi adalah pengaruh dari dalam maupun dari luar individu atau lingkungan yang dapat merusak aliran atau isi pesan yang dikirimkan atau yang diterima. Ada beberapa hambatan dalam komunikasi organisasi yaitu:

⁴¹Stephen P.Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm.

1. Penyaringan informasi komunikator memanipulasi informasi sedemikian rupa yang membuat penerima lebih tertarik atas informasi yang hendak dikirimkan.
2. Perspektif selektif komunikasi sering kali bersikap tertentu kepada informasi sesuai dengan persepsi-seleksinya atas informasi yang diterima.
3. Emosi dua pihak yang berkomunikasi berada dalam suasana emosi yang tidak memungkinkan pengiriman dan penerimaan informasi, akibatnya menyulitkan kontak dan pemberian makna atas pesan.
4. Bahasa kedua belah pihak yang menggunakan bahasa yang berbeda, konsep atau istilah yang berbeda, sehingga menyulitkan pemahaman atas penerimaan informasi.
5. Tanda-tanda nonverbal dan adanya perbedaan budaya antara komunikator dan komunikasi membuat dua pihak tidak dapat memahami bahasa isyarat, bahasa jarak dan ruang, aksesoris yang mereka gunakan sebagai pesan.⁴²

Adanya hambatan dapat menghalangi komunikator dalam mengirim pesan dan komunikasi dalam menerima pesan. Sehingga membuat pesan yang disampaikan oleh komunikator berbeda dengan pesan yang diterima oleh sang komunikasi. Hal itu dikarenakan Hambatan atau gangguan merupakan sifat yang sudah melekat pada komunikasi. Terdapat beberapa jenis hambatan komunikasi adalah:

- a. Hambatan Fisik

⁴²Alo Liliweri, *sosiologi & komunikasi Organisasi...*, hlm. 379

Dalam hal ini yang menjadi gangguan atau hambatan ialah fisik dari komunikator saat berkomunikasi, misalnya gangguan kesehatan komunikator saat berkomunikasi seperti suara serak atau kecepatan suara dan intonasi suara.

b. Hambatan Psikologis

Faktor psikologis sering menjadi hambatan dalam berkomunikasi, dikarenakan sebelum berkomunikasi komunikator tidak melihat dahulu kondisi sang komunikan hal itu menyebabkan komunikasi sulit untuk berhasil jika saat berlangsungnya komunikasi tersebut sang komunikan sedang bersedih, marah, kecewa. Dan kondisi psikolog lainnya.

c. Hambatan dalam Proses komunikasi

Hambatan dari komunikator, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi si komunikator itu sendiri. Hal ini sangat dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional dari si komunikator ketika mengirimkan pesan. Misalnya hambatan dari si komunikan, yaitu kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut. Selanjutnya, hambatan dalam hal umpan balik yang diberikan tidak ada adanya, tidak tepat waktu dan tidak jelas.

d. Hambatan Semantik

Bahasa yang digunakan yang komunikasn menjadi alasan utama dalam hambatan semantik, sebab jika salah ucap dapat menimbulkan salah pengertian yang akhirnya menimbulkan kesalah pahaman dalam berkomunikasi. Biasanya kesalahan berkomunikasi akibat salah dalam pemilihan kata-kata yang sifatnya konotatif.

e. Hambatan mekanis

Suara telepon yang tidak jelas, ketika huruf buram pada surat, suara yang hilang-muncul pada pesawat radio, berita surat kabar yang sulit dicari sambungan kolumnya, gambar yang meliuk-liuk pada pesawat televisi, merupakan hambatan mekanis yang umum sering kita jumpai pada saat berkomunikasi.

f. Hambatan ekologis

Suara riuh orang-orang atau kebisingan lalulintas, suara hujan atau petir, suara pesawat terbang lewat, dan lain-lain merupakan hambatan ekologis yang datangnya dari lingkungan. Pada saat situasi komunikasi yang tidak menyenangkan seperti itu dapat diatasi komunikator dengan menghindarkannya jauh sebelum atau pada saat ia sedang berkomunikasi. Maka dari itu komunikator harus menghindari tempat-tempat itu pada saat berkomunikasi.⁴³

D. Penelitian Terdahulu

⁴³Onong Uchjana, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 11-

Penelitian sebelumnya dipakai sebagai acuan dan referensi peneliti dan membuat peneliti mudah dalam membuat penelitian ini. Peneliti telah menganalisis penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan di dalam penelitian ini yang mencakup tentang bentuk komunikasi organisasi, namun peneliti menggunakan penelitian terdahulu tentang pola komunikasi dikarenakan pola komunikasi ialah sebuah bentuk komunikasi.

Penelitian pertama pada skripsi saudara Maulisa Sudrajat yang diterbitkan di Jakarta pada tahun 2014 dengan judul pola komunikasi organisasi di lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU). Dimana tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang ada di Lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU). Dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif, menyimpulkan bahwa pola yang digunakan oleh Lembaga Kemanusiaan Nasional PKPU adalah pola bintang dan pola rantai. Selain itu komunikasi yang digunakan oleh Lembaga Kemanusiaan Nasional PKPU menggunakan komunikasi formal dan Informal. Komunikasi yang disampaikan antar pegawai berupa pengkoordinasian kerja, tugas-tugas pokok dan pemecahan masalah yang ada dalam organisasi berkomunikasi mengenai pekerjaan para anggota juga berkomunikasi secara informal mengenai diri mereka, hal tersebut dilakukan untuk menciptakan, membentuk dan memelihara hubungan sosial dan keakraban dalam lingkungan kerja sehingga dapat menciptakan iklim komunikasi yang positif.

Pada penelitian yang kedua yang diterbitkan dalam skripsi saudara Momi Rizkia pada tahun 2018, yang diterbitkan di Medan dengan judul Bentuk Komunikasi Dinas Pariwisata dalam Menerapkan Pariwisata Islami di Kabupaten Aceh Singkil, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi Dinas Pariwisata Aceh dalam menerapkan Pariwisata Islami di Kabupaten Aceh Singkil, untuk mengetahui program-program Dinas Pariwisata dalam menerapkan Pariwisata Islami di Kabupaten Aceh Singkil, serta untuk mengetahui bagaimana hambatan dan keberhasilan Dinas Pariwisata Aceh dalam menerapkan pariwisata Islami di Kabupaten Aceh Singkil. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif, karena menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari informan penelitian. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata memiliki kebijakan tersendiri dalam mengembangkan pariwisata Islami yang sesuai dengan qanun Aceh tentang pariwisata, untuk mengembangkan pariwisata islami tersebut, Dinas pariwisata melakukan perencanaan, pengembangan, pengelolaan, serta pemeliharaan melalui sosialisasi, mulai dari mengadakan rapat koordinasi serta mengadakan pelatihan-pelatihan. Hambatan yang dialami dalam mengembangkan pariwisata Islami di Aceh Singkil yaitu pandangan negatif masyarakat terhadap konsep wisata Islami tersebut, kurangnya fasilitas, keterbatasan dana, serta kurangnya sumber daya manusia dibidang pariwisata.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa bentuk kata-kata dan gambar. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Lexy J. Moleong menjelaskan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴⁴ Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.⁴⁵

Adapun tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif ialah untuk membuat peneliti bisa menggambarkan secara jelas yang terjadi di lapangan dan kemudian dianalisis untuk mendapatkan hasil yang digunakan sebagai penelitian, penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi anggota *one care* saat menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017.

⁴⁴Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3

⁴⁵*Ibid...*, hlm. 17

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang hendak diteliti oleh penulis yaitu berketepatan di Kantor Cabang *One Care* di Jl. Medan Area Selatan no.89 Sukaramai I Medan Area. Kota Medan. SUMUT 20227. Penelitian dilakukan mulai dari bulan Maret-Mei 2019.

C. Informan Penelitian

Nama	Jabatan	Usia	Agama	Alasan
Abdurrahman Nasution	<i>Funddraising</i>	29	Islam	Pemilihan saudara abdurrahman dikarenakan beliau yang menjadi kunci informan, dengan alasan beliau yang langsung terjun ke lapangan tepatnya yang langsung memberikan bantuan ke kota Sittwe Rohingya

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip oleh Lexy. J. Moleong dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif*, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Berkaitan dengan hal itu pada bagiandatanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis dan foto.⁴⁶

Dalam penelitian ini sumber data primer berupa kata-kata yang di dapat dari hasil wawancara dengan informan yang telah ditentukan yang meliputi berbagai hal yang berkaitan tentang bentuk komunikasi anggota *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017. Sedangkan sumber data sekunder yaitu sumber data pelengkap yang diperoleh dari dokumen serta foto dan video dari ketua lembaga kemanusiaan *One Care* saat berada di Rohingya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.⁴⁷

Untuk mendapatkan data, peneliti terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan hasil data yang valid. Maka dari itu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

⁴⁶Meolong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hlm.112

⁴⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hlm. 134.

1. wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.⁴⁸

Teknik wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara secara terstruktur atau tertulis dimana peneliti menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal itu dilakukan agar saat melakukan wawancara bisa lebih terarah dan fokus pada tujuan utama dan dapat terhindar dari pembicaraan yang keluar dari pembahasan. Metode wawancara yang peneliti gunakan untuk menggali informasi tentang permasalahan bentuk komunikasi saat anggota *One Care* saat memberikan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017. Adapun informan nya ialah ketua lembaga *One care* cabang medan yaitu saudara Abdurrahman.

⁴⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 135- 138.

2. Studi Dokumentasi.

Dalam penelitian studi dokumentasi disini ialah peneliti mendapatkan data berdasarkan tulisan-tulisan berbentuk catatan, buku, gambar, arsip-arsip milik *One Care*. Melalui studi dokumentasi, peneliti dapat menggali data berupa dokumen terkait lembaga *One care* dan tentang Rohingya, diantara dokumen yang digunakan ialah foto-foto dan video pada saat para anggota *One Care* menyalurkan bantuan ke Rohingya.

F. Analisis Data

Setelah data, informasi dan keterangan lain telah terkumpul seluruhnya, maka penelitian ini diolah sesuai dengan jenis datanya. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.⁴⁹ Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

⁴⁹Sudarto, *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 66

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data akan berlangsung secara terus menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, mengorganisasi dan membuang yang tidak perlu, sehingga data yang didapat dan kesimpulan akhirnya dapat di tarik dan diverifikasi. Reduksi data merupakan proses berfikir senditif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data

Penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang baik merupakan cara utama bagi analisis kualitatif yang valid. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart* dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan dari konfigurasi yang utuh, dimana kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dengan kata lain makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada saat proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.⁵⁰

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 247-252

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil *One Care*

One Care adalah sebuah lembaga yang berdiri dikarenakan rasa kegelisahan melihat realita pribadi bangsa kita yang semakin surut ditelan budaya luar yang mulai masuk di semua lini kehidupan. Ditambah semakin berkembangnya persoalan kemanusiaan baik bencana alam maupun kerusakan moral dan intelektual bangsa. Maka perlu adanya sebuah usaha nyata untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, dan memaksimalkan seluruh potensi bangsa yang sanggup menjangkau semua lini kehidupan di pelosok negeri.

Kantor pusat dari lembaga kemanusiaan *One Care* terletak di Jl. I Gusti Ngurah Rai No. 24 pondok kopi, Duren Sawit, Jakarta Timur 13460. Sedangkan kantor cabang untuk *One Care* cabang Medan terletak di Jl. Medan area selatan no.89 Sukaramai I Medan area. Kota Medan, SUMUT 20227.

Selain itu, lembaga *One Care* bukan hanya membangun fisik dan aspek lahiriah saja namun aspek batiniah dan spiritual bangsa. Dengan itu *One Care* mengajak seluruh warga dan komponen bangsa Indonesia untuk bersatu, peduli dan berbagi membangun kembali nilai-nilai kemanusiaan di Indonesia. Selain itu kata *Care* dalam lembaga ini juga memiliki arti tersendiri dimana dapat kita ketahui bahwa :

C: commitment, loyalitas dan kesungguhan memegang teguh prinsip kebersamaan dalam kesatuan untuk mencapai tujuan.

A: Awareness, kesadaran untuk peduli dan berbagi kepada sesama manusia dimanapun dan kapanpun

R: Responsive, Responsible: senantiasa cepat dan tanggap merespon setiap panggilan kemanusiaan dan sosial dengan penuh tanggung jawab

E: Empowering, senantiasa membudayakan jiwa pembelajaran dan pengembangan diri agar memiliki nilai manfaat untuk masyarakat dunia.

a. Struktur Organisasi

susunan struktur organisasi lembaga kemanusiaan *One Care* yang terdiri dari Direktur, Manager HRD & Litbang, Manager Kominfo, Manager Program, Manager Crisis center dan General Affair.

Adapun Struktur Organisasi Lembaga kemanusiaan *One Care* adalah sebagai berikut:

Direktur	: Cahyo Hadi Nugroho
Manager HRD & Litbang	: Ardhyta Lutfiartha
Manager Kominfo	: Satria Sarbaini
Manager Keuangan	: Yoki Wardiyanto
Manager Program	: Angga Surya
Manager Crisis Centre	: Rinto Dodi
General Affair	: Rohman

b. Visi dan Misi

Visi adalah sebuah gambaran atau cara rencana serta cara pandang masa depan. yang dimana visi merupakan suatu gambaran yang menantang keadaan masa depan yang dicapai oleh suatu organisasi atau lembaga melalui rencana dan strategi berdasarkan nilai luhur yang ada. Adapun visi lembaga kemanusiaan *One Care* adalah menjadi lembaga pilihan utama dalam membangun kepedulian dan menjadi solusi persoalan kemanusiaan.

Adapun misi yang merupakan cara-cara yang dilakukan untuk mencapai visi yang telah ditentukan sebelumnya. Dimana visi dari lembaga kemanusiaan *One Care* adalah

1. Memberikan informasi kemanusiaan yang sebenarnya terjadi melalui media yang terbaik dan terpercaya
2. Membangun partisipasi aktif masyarakat untuk peduli dan berbagi
3. Mewujudkan pelayanan kemanusiaan secara profesional yang berorientasi kemandirian

c. Program lembaga *One Care*

Suatu organisasi atau lembaga pasti memiliki suatu tujuan yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan perencanaan penyusunan suatu program secara sistematis, agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai sebelumnya. *One Care* memiliki program-program yang telah di rencanakan dan program-program tersebut ialah

1. *EDUCARE*

Dimana program ini bentuk oleh *One Care* bertujuan untuk peduli pendidikan, serta program peningkatan SDM yang berkolaborasi dalam rangka membangun karakter, meningkatkan kemandirian dan memajukan kecerdasan masyarakat dunia. Dimana dalam program ini dibentuk khusus untuk peduli sarana pendidikan siswa korban bencana, pembinaan intensif moral dan mental generasi muda di daerah rawan sosial, serta pendampingan dan pemberdayaan remaja korban narkoba dan kenakalan remaja.

2. *HUMANICARE*

Dimana latar belakang awal dibentuk nya program ini ialah untuk peduli kemanusiaan, program yang dibentuk untuk penanggulangan bencana atau tragedi kemanusiaan guna memulihkan kembali psikis dan fisik masyarakat yang terdampak bencana di berbagai tempat di dunia. Dimana tujuan terbentuknya program ini ialah melakukan pengiriman relawan tanggap bencana, serta melakukan pelatihan evakuasi bencana untuk warga di daerah rawan terhadap bencana, dan membentuk posko dapur umum dan darurat pangan di lokasi bencana.

3. *NUTRICARE*

Latar belakang dibentuknya program ini ialah untuk peduli akan pangan dan gizi, serta melakukan gerakan peningkatan kualitas pangan dan gizi masyarakat yang terdampak oleh bencana atau daerah yang rawan akan terjadinya gizi buruk di seluruh dunia. Dimana dalam menjalankan program ini ialah dengan melakukan penyaluran bahan pangan di daerah rawan pangan dan kekeringan, serta melakukan produktivitas dan kesejahteraan petani serta adanya kegiatan tabungan qurban untuk kemanusiaan.

Selain program-program tersebut, ada beberapa kegiatan yang sudah direalisasikan oleh *One Care*, tujuannya agar bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan dapat terwujud. Dalam penelitian ini program yang dilakukan oleh lembaga *One Care* ialah program *Humanicare* dimana dalam program ini lembaga *One Care* membantu masyarakat Rohingya yang terkena dampak konflik yang terjadi.⁵¹

B. Bentuk Komunikasi *One Care* dalam Menyalurkan Bantuan ke Rohingya pada tahun 2017

Agar suatu ide atau gagasan dapat tersalurkan, tentu harus adanya komunikasi yang dilakukan, dimana komunikasi yang dilakukan dapat memberikan informasi atau pesan kepada orang lain tentang suatu ide atau keinginan yang ingin kita sampaikan. Untuk itu dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017 ketua lembaga *One Care* cabang Medan yang ditunjuk langsung untuk memberikan

⁵¹⁵¹ *One Care, Company Profile.compro%20indo.pdf*. di akses pada tanggal 26 April 2019, pukul 15:07 Wib.

bantuan langsung kepada korban di Rohingya. Maka komunikasi yang dilakukan oleh saudara Abdurrahman ialah secara interpersonal dimana komunikasi yang dilakukan ialah secara dua arah yang dilakukan dengan relawan setempat. Saat saudara Abdurrahman melaksanakan tugas untuk menyalurkan bantuan maka beliau membutuhkan bantuan relawan setempat disana, agar pelaksanaan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang menjadi korban konflik berjalan dengan baik. Selain itu komunikasi interpersonal yang terjadi bukan hanya saja terjadi antara saudara Abdurrahman dengan relawan setempat, namun komunikasi interpersonal yang terjalin juga antara saudara Abdurrahman dengan masyarakat yang menerima bantuan. Dimana komunikasi yang terjalin ialah saudara Abdurrahman langsung berkomunikasi dengan secara langsung dan mendapatkan *feedback* dari masyarakat yang dibantu. Selain itu dengan adanya komunikasi interpersonal saudara Abdurrahman dapat mengetahui keadaan masyarakat disaat sedang berkomunikasi dengannya.

Selain itu dapat dikatakan komunikasi yang dilakukan oleh anggota *One Care* cabang Medan dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya ialah komunikasi eksternal dimana komunikasi ketua organisasi dengan khalayak luar untuk mendapatkan informasi. Yang dapat kita ketahui koordinator wilayah I *One Care* sebelum menyalurkan bantuan ke Rohingya, beliau melakukan komunikasi dengan ketua *One Care* pusat dimana ketua *One Care* pusat melakukan komunikasi dengan salah satu relawan setempat dimana relawan tersebut ialah seorang keturunan

Rohingya yang tinggal di Australia. Dengan melakukan komunikasi itu maka penyaluran bantuan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini dapat terjadi dikarenakan sudah adanya jaringan yang terjalin antara *One Care* dengan relawan setempat yang membantu dikarenakan sebelumnya sudah ada anggota *One Care* yang berangkat dan memberikan bantuan. Sehingga terjalinlah jaringan yang sudah terbentuk karena komunikasi eksternal yang dilakukan.

Saudara Abdurrahman, selaku Koordinator wilayah I dalam lembaga kemanusiaan *One Care* saat di wawancarai beliau menjelaskan bahwa ketika sebelum berangkat ke negara Myanmar sayaberkumpul dahulu di kantor Pusat *One Care* yang terletak di kota Jakarta bersama dengan salah satu relawan yang berasal dari kota Solo selama 10 hari untuk *Briefing*. Relawan yang dari Solo ini bernama mas Suharno, Selama kami di Jakarta mereka pihak *One Care* pusat membantu dalam melakukan komunikasi dengan *link* yang sudah terjalin disana, bertujuan untuk mengetahui lebih jelas bagaimana keadaan di Myanmar dan juga bertujuan untuk mengetahui daerah mana saja yang membutuhkan bantuan. Dikarenakan sebelum keberangkatan sudah ada relawan *One Care* yang pernah pergi kesana. Sehingga kami mendapatkan *link* dan dapat mempermudah saat disana. Sesampai disana kami hanya tinggal minta jemput dengan relawan setempat, dan juga meminta data-data daerah mana saja yang membutuhkan bantuan⁵²

Dari hasil wawancara diatas, bahwa perlu adanya komunikasi antara relawan dengan anggota karena anggota yang kurang mengetahui keadaan sebenarnya disana bagaimana. Yang mungkin saja dapat membahayakan mereka jika mereka tidak memiliki *link* atau bantuan dari relawan setempat. Selain itu adanya bantuan dari relawan setempat mempermudah akses mereka dalam menyalurkan bantuan, mereka dengan mudah mendapatkan informasi tentang daerah mana saja yang mengalami konflik, dan daerah mana saja yang membutuhkan bantuan.

⁵²Abdurrahman, *Bentuk Komunikasi Eksternal*, wawancara pribadi, Medan, Senin 18 Februari 2019, Pukul 15:34 Wib

Dalam wawancara yang dilakukan dengan saudara Abdurrahman mengatakan bahwa sebelum berangkat keadaan konflik masih sempat reda, namun saat kami sampai konflik mulai memanas lagi, mulai dari pembantaian, pengusiran dan pembakaran. Namun konflik yang terjadi ini bukan di daerah yang mau kami datangi, nama daerah yang mau kami datangi ialah Mang Dau. Daerah ini masih di sekitar Myanmar namun seperti beda Kabupaten saja, dan daerah yang ingin kita datangi yaitu kota Sittwe. Jarak dari Sittwe ke tempat konflik bejarak 5 jam perjalanan lah sehingga tidak terlalu berbahaya untuk relawan, masih bisa kita tembus dan kita masuki untuk daerah ini walau harus menunggu sampai tiga hari.

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pentingnya menjalin komunikasi dengan relawan setempat, dengan adanya jaringan disana maka mereka dengan mudah mendapatkan data-data yang mana saja yang mau disalurkan, dan juga data-data daerah yang aman untuk kami masuki. Serta dengan adanya relawan setempat saat kedatangan mereka hanya tinggal minta jemput ke bandara dan dan mendapatkan izin untuk masuk ke daerah yang akan didatangi dengan mudah.

C. Keberhasilan *One Care* dalam Menyalurkan Bantuan Ke Rohingya

Ada juga keberhasilan yang telah diraih oleh ketua lembaga kemanusiaan *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya, dimana keberhasilan pertamanya ialah keberhasilan dalam berkomunikasi sehingga berhasilnya pemberian bantuan kepada masyarakat Rohingya tepat pada waktunya. Dikarenakan komunikasi antara *One Care* dengan relawan setempat maka anggota *One Care* yang berkunjung dengan mudah masuk dan mendapatkan akses serta mendapatkan data-data tentang daerah yang membutuhkan bantuan.

Karena adanya *link* disana maka kami dengan mudah masuk, saat kedatangan kami hanya tinggal minta di jemput setelah itu kami mendapatkan informasi-

informasi daerah mana saja yang membutuhkan bantuan dan daerah mana saja yang sedang memanas konfliknya.⁵³

Selain itu pemberian bantuan kepada masyarakat Rohingya di desa Shakaphara berjalan dengan lancar dan berhasil tepat waktu, serta bantuan yang disalurkan dapat diterima oleh masyarakat secara tatap muka sehingga dapat digunakan oleh masyarakat. Keberhasilan selanjutnya ialah pemberian bantuan hewan qurban yang tepat waktu serta bantuan-bantuan bahan pokok yang diberikan kepada masyarakat. Selain pemberian hewan qurban dan bahan pokok, lembaga kemanusiaan juga memberikan bantuan peralatan pendidikan untuk anak-anak Rohingya serta membangun listrik tenaga surya untuk masyarakat dikarenakan masyarakat disana tidak ada sumber listrik.

Bantuan yang kami berikan selain hewan qurban, ada juga bantuan berupa peralatan pendidikan dan bahan pokok, serta listrik tenaga surya yang di dirikan untuk mesjid dan rumah-rumah warga. Karena disana mereka tidak ada pasokan listrik yang masuk, kami membeli bahan-bahan bantuan tersebut saat kami di kota Sittwe. Dan juga cara kami menyalurkan bantuan ke warga-warga itu ialah melalu tokoh agama setempat karena jika kami langsung yang memberikan maka akan terjadi keributan karena disana mereka kekurangan bahan pangan, namun karena bantuan tokoh agama setempat maka mereka akan tertib dan mau mendengar.⁵⁴

Sambutan yang sangat baik diterima oleh para anggota *One Care* dalam menyalurkan bantuan, banyak masyarakat yang ikut membantu pembangunan listrik tenaga surya yang dibuat untuk mesjid dan rumah-rumah warga, dikarenakan mereka membutuhkan bantuan dan jga yang membantu mereka adalah saudara seiman maka

⁵³Abdurrahman, *keberhasilan penyaluran bantuan*, wawancara pribadi, Medan, senin 18 Februari 2019, pukul 15:31 Wib

⁵⁴Abdurrahman, *keberhasilan penyaluran bantuan*, wawancara pribadi, Medan, senin 18 Februari 2019, pukul 15:31 Wib

mereka dengan senang hati menerima dan juga ikut membantu dalam menyalurkan bantuan.

Selain itu saudara Abdurrahman Nasution selaku koordinator wilayah I organisasi *One care* cabang medan mengatakan sudah ada beberapa program yang sudah terlaksanakan dalam organisasi ini yaitu kegiatan program yang sudah terlaksana yang berkaitan dengan kepedulian antar sesama. Pertama ialah peduli bencana banjir bandang di Sidempuan tahun 2017, Peduli bencana gempa Lombok, tsunami Palu, tsunami selat Sunda, dan lainnya. Kegiatan selanjutnya ialah berbagi Al Quran di Barus, Tanah Karo, Serdang Bedagai, serta peduli krisis kemanusiaan di luar negeri seperti Rohingya, Palestina, somalia, Patani Thailand, Uighur China dan Suriah serta Yaman.

Karena keberhasilan saat pemberian bantuan kepada masyarakat Rohingya, maka para anggota *One Care* mendapatkan apresiasi dari organisasi lain dan juga masyarakat yang memberikan bantuan berupa dana. Dari hal itulah sebagai tanda bahwa anggota *One Care* telah berhasil dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Adapun apresiasi biasa, pertama tentunya dari donatur asal Indonesia yang ikut qurban. Selain itu apresiasi dari kawan-kwan lembaga kemanusiaan dari pramuka Indonesia dan Dompot Dhuafa dan dari relawan yang berasal dari Australia. Hanya apresiasi biasa bukan dalam bentuk sertifikat atau pigam. Ungkap saudara Abdurrahman dalam wawancara.⁵⁵

Dengan adanya apresiasi yang diberikan oleh teman-teman dari lembaga lain, bisa membuat para anggota *One Care* bisa lebih mengembangkan dan memberikan bantuan lain kepada masyarakat yang membutuhkan.

D. Hambatan *One Care* Dalam Menyalurkan Bantuan Ke Rohingya

⁵⁵ Abdurrahman, *keberhasilan penyaluran bantuan*, wawancara pribadi, Medan, Selasa 15 April 2019

Ketika seseorang atau sebuah organisasi ingin menggapai satu tujuan terkadang sering kali mengalami suatu hambatan atau persoalan, dimana hambatan itu adalah sesuatu yang mengganggu kelancaran komunikasi serta keberhasilan pesan yang akan disampaikan kepada objek sasaran menjadi berkurang. Hambatan yang dapat terjadi bisa saja terjadi dari luar maupun dari dalam organisasi itu sendiri.

Hambatan yang biasa terjadi dalam sebuah organisasi adalah sebuah hambatan yang dapat berhubungan dengan bahasa dan hambatan yang dapat berhubungan dengan makanan, hambatan yang berhubungan dengan penjagaan atau pengawasan saat mereka disana. Hambatan-hambatan yang dialami anggota *One care* dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya seperti yang disebutkan oleh ketua *One care* cabang Medan yaitu saudara Abdurrahman Nasution pada saat di wawancarai masih adanya hambatan yang terjadi sehingga komunikasi yang dilakukan kurang efektif dikarenakan hambatan bahasa yang digunakan.⁵⁶

Dimana mayoritas masyarakat Rohingya berbicara dengan bahasa lokal dan tidak bisa berbahasa Inggris, membuat komunikasi saat pemberian bantuan sedikit terhalang, namun permasalahan itu dapat terselesaikan berkat para tetua setempat yang bisa berbahasa Arab dan kebetulan saudara Abdurrahman juga bisa berbahasa Arab sehingga komunikasi yang dilakukan dengan masyarakat bisa melalui tetua setempat.

Yang menjadi hambatan bahasa dalam berkomunikasi disana sulit karena saat Myanmar itu saat berkomunikasi itu sulit, karena saya untuk berbicara bahasa Inggris juga kurang, tapi alhamdulillah saat sampai disana kami bertemu dengan supir yang bisa berbahasa Melayu jadi enak, sampai di Sittwe alhamdulillah ada beberapa yang bisa bahasa Melayu juga. Namun saat masuk ke Desa Shakephara nya agak susah, tapi karena masuk kedalam ada beberapa tokoh agama yang bisa bahasa Arab, alhamdulillah saya bisa berbahasa Arab, sehingga jika berkomunikasi dengan masyarakat melalui tokoh agama tersebut yang bernama Syekh Abdullahi, beliau

⁵⁶Abdurrahman, *Hambatan komunikasi saat penyaluran bantuan*, wawancara Pribadi, Medan senin 18 Februari 2019, pukul 15:31 Wib

tokoh agama disana. Karena kalau nanya langsung dengan masyarakat dia tidak bisa bahasa Inggris, tidak bisa bahasa Melayu, atau pun bahasa Arab, sehingga ngobrol dengan mereka banyak menggunakan bahasa Arab melalui tokoh agama tadi.⁵⁷

Dalam memberikan bantuan yang menjadi hambatan pertama adalah bahasa karena adanya perbedaan bahasa yang digunakan oleh masyarakat Desa Shakephara dengan penyalur bantuan, dimana bahasa yang biasa digunakan oleh masyarakat disana ialah bahasa Urdu, sedangkan para relawan hanya bisa berbahasa Arab atau pun bahasa Inggris sedikit-sedikit.

Selain hambatan bahasa yang menjadi hambatan saat mereka di Rohingya adalah tentang penjagaan yang sangat ketat, seperti yang disebutkan oleh saudara Abdurrahman dalam wawancara bahwa saat keberangkatan sudah mulai memanas maka pihak pengamanan disana melarang relawan dan wartawan serta wisatawan asing untuk masuk ke *camp* masyarakat Rohingya dikarenakan situasi masih panas. Namun dikarenakan *One Care* adalah lembaga kemanusiaan maka mau tidak mau harus tetap masuk dikarenakan bantuan yang dibawa ialah hewan qurban, sedangkan hari raya Idul adha semakin dekat sehingga mau tidak mau harus tetap disalurkan.

Penjagaan disana sangat ketat, karena kondisi sedang memanas sehingga pihak pengaman melarang relawan, wartawan dan wisatawan asing untuk masuk karena kondisi sedang memanas, namun karena kami relawan kemanusiaan yang membawa bantuan berupa hewan qurban dan waktu hari raya semakin dekat saat itu tinggal dua hari lagi maka mau tidak mau kami harus masuk dan menyalurkan bantuan, tidak mungkin kami bawa pulang kembali. Selain itu pihak kedutaan besar Indonesia juga sebenarnya melarang kami untuk datang ke daerah konflik untuk menyalurkan bantuan namun kami dijaga oleh pemerintahan setempat namun dengan syarat kami hanya bisa masuk ke pemukiman warga mulai dari pukul 07:00 pagi

⁵⁷ *Ibid...*, wawancara Pribadi, Medan senin 18 Februari 2019, pukul 15:31 Wib

sampai dengan pukul 17:00 sore waktu setempat. Alasannya juga karena keselamatan karena biasanya konflik terjadi pada saat malam hari.⁵⁸

Dapat kita ketahui juga bahwa konflik yang terjadi disana bahwa sering terjadi saat pada malam hari, sehingga para relawan dilarang untuk bermalam di pemukiman masyarakat setempat. Banyak relawan perorangan untuk menyalurkan bantuan namun terhalang oleh kondisi sehingga terkadang mereka harus nekat dan juga meminta perlindungan dari pemerintahan setempat dengan cara memberitahu mereka bahwa bantuan yang harus segera disalurkan dan juga mereka meminta *Link* daerah mana saja yang membutuhkan bantuan. Selain itu bisa saja saat mereka menyalurkan bantuan hanya sampai Malaysia namun takut waktu tidak terkejar sehingga mereka harus menyalurkan bantuan itu segera.

Dan juga yang menjadi hambatan saat perjalanan mereka di Rohingya ialah susah nya mencari makanan yang halal, karena mayoritas di kota Sittwe ialah hindu maka sulit untuk menemukan makanan halal disana. Seperti yang disampaikan oleh saudara Abdurrahman dalam wawancara nya mengatakan bahwa sulit menemukan makanan halal di kota Sittwe namun jika mencari makanan di kota Myanmar masih ada rumah makan muslim, namun akan sulit menemukan makanan halal di kota Sittwe sehingga mereka hanya makan-makanan instan seperti mie yang ada logo halal, selain itu roti, atau pun jagung bakar.

Terus kesulitan kita selama disana yaitu kita sulit mencari makanan halal, karena mayoritas masyarakat disana agama Hindu, tapi di kota Sittwe nya kalau di

⁵⁸ Abdurrahman, *Hambatan Penyaluran Bantuan*, wawancara pribadi, Medan, senin 18 Februari 2019, pukul, 15:31 Wib

Myanmar nya masih ada beberapa rumah makan yang menjual makanan halal. Jadi selama di Sitwwe ya hanya makan-makanan yang biasa aja lah misal roti atau mie instan yang ada logo halal nya, biasa itu dari Thailand, ikan-ikan bakar atau jagung.⁵⁹

Selain itu yang menjadi hambatan dalam penyalaluran bantuan kepada masyarakat Rohingya ialah waktu yang dibatasi oleh pemerintah setempat, dimana karena hal itu para relawan tidak bisa belama-lama untuk memberikan bantuan kepada para korban, dan karena hal itu relawan jadi tidak bisa untuk mengetahui keadaan masyarakat secara mendalam. Dimana para relawan hanya diberikan waktu mulai dari pukul 07:00 pagi sampai dengan pukul 17:00 sore waktu setempat.

⁵⁹Abdurrahman, *Hambatan komunikasi saat penyaluran bantuan*, wawancara Pribadi, Medan senin 18 Februari 2019, pukul 15:31 Wib

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, bahwa peneliti menyimpulkan untuk bentuk komunikasi yang dilakukan oleh *One Care* pada saat menyalurkan bantuan ke Rohingya pada tahun 2017 ialah:

1. Bentuk komunikasi eksternal dan juga komunikasi antarpribadi, dimana para anggota melakukan komunikasi dengan relawan setempat untuk mendapatkan *link* agar mempermudah dalam penyaluran atau dapat dikatakan para anggota relawan yang pergi untuk memberikan bantuan melakukan komunikasi ke luar organisasi untuk mendapatkan informasi selain dari organisasi yang mereka naungi dan juga agar mereka mendapatkan jaringan disana agar mempermudah mereka dalam menyalurkan bantuan dan mendapatkan informasi masalah keadaan yang terjadi di Rohingya. Dari *link* tersebut lah mereka mendapatkan informasi seputar keadaan disana, dan mengetahui daerah-daerah yang membutuhkan bantuan mereka. Dalam hal ini *One Care* juga bekerja sama dengan pihak lain, seperti relawan setempat dimana ia adalah relawan perorangan yang dimana dia adalah masyarakat asli Rohingya yang tinggal di Australia, dan nama relawan tersebut ialah Muhammad.

2. Keberhasilan dan hambatan dalam menyalurkan bantuan ke Rohingya pada 2017 terdapat beberapa hal yaitu dimana keberhasilan yang mereka dapatkan yaitu mereka mendapatkan *link* sehingga terbentuklah jaringan yang dapat mempermudah mereka untuk memasuki daerah konflik pada saat hendak memberikan bantuan kepada masyarakat Rohingya, selain itu keberhasilan yang didapatkan ialah bantuan yang sampai tepat waktu dan sampai ketangan masyarakat yang membutuhkan bantuan. Tidak lain dan tidak bukan dikarenakan jaringan yang sudah terbentuk dan jalinan komunikasi yang dilakukan sehingga bantuan itu dapat disalurkan tepat pada waktunya.

Sedangkan hambatan yang mereka rasakan ialah hambatan bahasa, dimana bahasa masyarakat Rohingya yang rata-rata menggunakan bahasa lokal yang hampir mirip dengan bahasa Hindi, selain itu faktor dikarenakan masyarakat tidak bisa berbahasa Inggris yang membuat hambatan komunikasi dalam penyaluran bantuan. Dan juga hambatan yang lainnya ialah makanan, dimana di daerah kota Sittwe sangat sulit untuk mencari makanan halal dikarenakan masyarakat disana adalah mayoritas Hindu, dan yang menjadi hambatan terakhir ialah adanya hambatan dalam hal penjagaan, dikarenakan keadaan pada saat itu mulai memanas lagi maka penjagaan juga sangat diperketat, dimana para relawan dan para reporter serta para wisatawan asing untuk masuk, namun dikarenakan *One Care* adalah kemanusiaan sehingga membuat mereka mau tidak mau harus tetap masuk namun hanya diberikan

waktu yang singkat. Dimana mereka hanya di izinkan masuk daerah desa Shakephara mulai pukul 07:00 sampai 17:00 waktu setempat.

Saran-saran

Agar lebih mengoptimalkan penerapan bentuk komunikasi dalam pemberian bantuan kepada masyarakat di Rohingya, maka terdapat saran untuk beberapa pihak yaitu:

1. Saran masukan untuk pihak pemerintah terutama kedutaan besar (kedubes) agar lebih meningkatkan perhatian, mendukung dan membantu lembaga *One Care* dalam menyalurkan bantuan ke negara yang bersangkutan, agar lembaga *One Care* lebih mudah dalam menyalurkan bantuan diakrenakan adanya perlindungan dari kedubes saat lembaga kemanusiaan mau menyalurkan bantuan ke negara yang mengalami konflik atau bencana alam yang terjadi.
2. Sebagai masukan kepada lembaga kemanusiaan lain atau komunitas yang berkaitan dengan sosial, agar menjadi gambaran bagaimana keadaan masyarakat Rohingya pada saat terjadinya konflik, serta sebagai rujukan agar lembaga kemanusiaan atau komunitas sosial lainnya mengetahui bagaimana cara untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan.
3. Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan acuan bagi peneliti lain yang meneliti dalam bidang yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Aji. *Metodologi Penelitian*.

<http://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf>

Bungin, Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikas*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Communicator 12, *komunikasi internal dan komunikasi eksternal*,
<http://communicator12.blogspot.com/2009/09/komunikasi-internal-dan-komunikasi.html>.

Devito, Joseph A. 2010. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Joko, Tri. *Konflik Tak Seimbang Etnis Rohingya dan Etnis Rakhine di Myanmar*, Jurnal Transnasional Vol. 4 No. 2 Februari 2013, dalam ejournal.unri.ac.id/index.php/JTS/article/view/1208,

Lexy, Meolong. 2001. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Liliweri, Alo. 2014. *sosiologi & komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Masmus, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Jakarta: UMM Press.

Mulyana, Deddy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2011. *komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi aksara.

One Care, Company Profile.compro%20indo.pdf.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2006. *komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Editor. Deddy Mulyana, Bandung: Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rivai, Vheithzal. 2004. *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen P . 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sudarto. 1997. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta

Vardiansyah, Dani. 2005. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Depok: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Toha, Miftah. 2002. *perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN-LAMPIRAN











